

Fast Chat

PETI

Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação

Histórico das Revisões

Data	Versão	Descrição	Autores
02/11/2020	1.0	Início da Elaboração do Documento	Celso Reis, Cauan Almeida
18/11/2020	1.1	Revisão	Celso Reis, Cauan Almeida
07/12/2020	1.2	Conclusão	Celso Reis, Cauan Almeida

1. Introdução

Neste documento, consta o Planejamento Estratégico, com objetivo de orientar e monitorar os objetivos estratégicos de TI, garantindo assim o alinhamento e a importância estratégica da área de TI.

2. Estrutura de Tecnologia da Informação

- Levantar os requisitos da empresa parceira;
- Levantar os requisitos de software para o desenvolvimento da solução;
- Selecionar as metodologias para o desenvolvimento do sistema;
- orientar o levantamento e a especificação dos requisitos de software para o desenvolvimento de soluções tecnológicas;

3. Objetivos

Criar um sistema de comunicação interna entre os funcionários dos clientes da empresa parceira, com controle de permissão e um dashboard de controle de atividades. Neste sistema, também está incluso um sistema de inteligência artificial para atender demandas dos clientes desses clientes.

4. Escopo

O Sistema deve atender os seguintes requisitos.

Requisitos do sistema:

- Interface intuitiva e flutuante;
- Controle de permissão de nível de interação dos usuários;
- Integração com o BD de usuários;
- Salvar as mensagens em um BD;
- Implementação de um *chat-bot*.

5. Metodologia Aplicada

A metodologia utilizada na elaboração deste Plano Estratégico de Tecnologia da Informação foi a utilização do Balanced Scorecard (BSC) e Mapas Estratégicos, auxiliando a gestão e perspectivas no planejamento do projeto. As perspectivas são: Perspectiva Financeira, Perspectiva do Cliente, Perspectiva dos Processos Internos e Perspectiva de Aprendizagem e Crescimento.

6. Mapa Estratégico

	Objetivos	Metas	Indicadores	Iniciativas
Perspectiva Financeira	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento do valor de mercado 2. Aumento na Lucratividade 	Valor de Mercado	Crescimento de serviços	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controle Financeiro 2. Fechamento de contratos
Perspectiva do Cliente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento na satisfação do cliente 2. Atrair mais clientes 	Atender os requisitos do cliente.	Nível de qualidade	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relatórios semanais e entrega de mvps 2. Aumento na divulgação
Perspectiva dos Processos Internos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Otimização da comunicação 2. Melhora na produtividade 3. Melhora nos processos 	Atingir nível de eficácia a fim de melhorar a eficiência dos processos	Nível de eficiência.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniões 2. Expandir o conhecimento na área 3. Dominar técnicas para realizar com excelência
Perspectiva de Aprendizagem e Crescimento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de funcionários 2. Capacitação de funcionários 	Compreensão máxima do pedido.	Nível de compreensão.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar contratos 2. Fazer cursos e etc.

3. Objetivos Estratégicos

Perspectiva: Perspectiva Financeira

Área: Financeira

Objetivo Estratégico1 – Rentabilidade.

Metas: Adquirir Valor de Mercado.

Ações Estratégicas: Gerar Lucratividade.

Perspectiva: Perspectiva do Cliente

Área: Empresa

Objetivo Estratégico2: Criar uma forma de comunicação.

Metas: Atender os requisitos do cliente.

Ações Estratégicas: Melhorar o processo usado na empresa.

Perspectiva: Perspectiva dos Processos Internos

Área: Processos e comunicação.

Objetivo Estratégico: Desenvolver um sistema para melhorar a comunicação do usuário com a plataforma.

Metas: Atingir nível de eficácia a fim de melhorar a eficiência dos processos.

Ações Estratégicas: Implementar uma Inteligência Artificial ao chat para a comunicação mais intuitiva.

Perspectiva: Perspectiva de Aprendizagem e Crescimento.

Área: Desenvolvimento.

Objetivo Estratégico: Desenvolver habilidades necessárias para o desenvolvimento do projeto.

Metas: Compreensão máxima do pedido.

Ações Estratégicas: Estar de acordo com as ferramentas requeridas no projeto.